

CHECKLISTE

Digital kommunizieren

Erfolgreich Telefonieren

Legen Sie Block und einen Schreibstift zum Schreiben für **Notizen** bereit.

Begrüßen Sie Ihr Gegenüber freundlich. **Lächeln Sie!**

Schaffen Sie **Nähe zu Ihrem Gesprächspartner:in**. Sprechen Sie ihn oder sie mit dem Namen an.

Machen Sie **Pausen** und fragen Sie nach, ob alles verstanden wurde.

Fassen Sie das **Gesprächsergebnis** am Ende des Telefonats zusammen.

Bei Vereinbarungen am Telefon schicken Sie am besten **im Nachgang eine Mail** mit den wichtigsten Ergebnissen. So können Sie Missverständnisse vermeiden.

Netiquette in Chats und Emails

Schreiben Sie immer in einem **freundlichen** und **wertschätzenden** Stil.

Wenn Sie sich gerade richtig geärgert haben, schreiben Sie nicht! Suchen Sie lieber das **persönliche Gespräch**.

Fassen Sie sich in Mails und Chats **kurz** und konzentrieren Sie sich auf die **Kernbotschaften**.

Strukturieren Sie Ihre Emails. Verwenden Sie Formatierungen wie Gliederungspunkte und Einrückungen

Heben Sie wichtige Aspekte **farblich oder fett** hervor.

Wählen Sie einen aussagekräftigen **Betreff**.

Schreiben Sie **Fristen** z.B. zu Rückmeldungen am besten gleich mit ins **Betreff**.

Nutzen Sie **Chat-Gruppen**, um Hilfe und Infos für Ihre Arbeit einzuholen. Bedanken Sie sich für Hilfe und bieten Sie Hilfe an.

Gehen Sie **bewusst und eher sparsam mit Emojis** um. Wenn ihre Botschaften in einer Flut von Smileys untergehen, werden sie nicht ernst genommen.

Video-Meetings

Machen Sie bei Meetings mit externen Partnern **vorab einen Technik-Check**.

Verschicken Sie Agenda und **Ziele** der Besprechung vor dem Meeting.

Besprechen Sie die **digitalen Spielregeln**. Mikro an oder aus? Kamera an oder aus?
Wie ist die Nutzung von Chats und Wortmeldungen geregelt?

Machen Sie auch **digital einen guten Eindruck**. Legen Sie genauso viel Wert auf Ihr Äußeres, wie Sie es auch in persönlichen Meetings tun würden.

Sprechen Sie bewusst und **deutlich**. Setzen Sie **Pausen** und Gestik gezielt ein, um Ihre Botschaften zu unterstreichen.

Hören Sie Ihrem Gegenüber **bewusst zu**, lassen Sie ihn aussprechen. Warten Sie lieber einen Moment länger als im persönlichen Gespräch, um zu antworten.

Verwenden Sie **interaktive Tools**, um mehr Schwung und Abwechslung in Ihre Meetings zu bringen.